

Abstrak

Skripsi ini disusun oleh **Fitri Yulia Sari** NIM 3317368 Jurusan S1 Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Insitut Agama Islam Negeri (IAIN) Bukittinggi dengan Judul **Analisis Kualitas Latar Belakang Pendidikan Karyawan Terhadap Pelayanan Nasabah Di BMT Al Hijrah Bukittinggi**.

Penelitian ini dilatar belakangi karena Latar belakang pendidikan yang dimiliki karyawan BMT Al Hijrah Bukittinggi berbeda-beda tidak hanya lulusan ekonomi syariah tetapi ada juga yang berasal dari jurusan lain. Karyawan yang berasal dari jurusan ekonomi baik itu ekonomi syariah maupun ekonomi konvensional tidak selalu dianggap lebih produktif dibanding dengan jurusan dibidang ilmu pengetahuan lainnya. Seperti halnya yang terjadi di BMT Al-Hijrah Bukittinggi. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh latar belakang pendidikan karyawan terhadap pelayanan nasabah di BMT Al Hijrah Bukittinggi.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif, sumber data yang penulis ambil yaitu dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan yaitu dengan analisis reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis maka dapat disimpulkan bahwa latar belakang pendidikan tidak memiliki hubungan yang signifikan dengan prestasi, kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Hal ini terbukti dari peningkatan dan penurunan (*Fluktuatif*) jumlah nasabah yang terjadi pada BMT Al Hijrah Bukittinggi dari tahun ke tahun. Latar belakang pendidikan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kualitas pelayanan nasabah hal ini dikarenakan karyawan sudah mendapatkan pelatihan dan bimbingan sebelum melaksanakan pekerjaan dan mampu berkompeten dibidangnya.